心理科学进展　2022, Vol. 30, No. 6, 1327–1335
Advances in Psychological Science

https://doi.org/10.3724/SP.J.1042.2022.01327

突发事件中民众责任归因的心理需求与应对*

解晓娜　张　跃　郭永玉

(南京师范大学心理学院, 南京 210097)

摘　要　突发事件发生后, 通过责任归因对事件原因和责任归属进行推断是民众心理活动的重要特征之一。从民众心理需要来看, 突发事件带来的不确定感驱使个体寻找事件的解释来实现认知闭合, 控制感的不足则会让个体更加强调外部世界的秩序性, 这两种需要也是事件中阴谋论传播和替罪羊效应的心理基础。相应地, 在事件中负有责任的组织主体, 也应当基于民众的心理需要采取适当的应对策略, 来重塑组织形象和民众的信任, 避免责任规避带来的负面效应。未来研究可以进一步从心理学视角补充整合性的实证证据, 对突发事件的不同类型进行区分, 关注责任归因与其他社会心理学变量之间的联系, 以及探索适合中国社会的有效应对措施。

关键词　责任归因, 心理需要, 控制感, 不确定感, 应对策略

分类号　B849: C91

1　引言

近年来, 现实生活中的突发公共安全事件(以下简称突发事件)频繁发生, 其中既有地震、台风等自然灾害, 也有生产事故、公共卫生事件和社会安全事件等与人为因素相关的事件。而在突发事件发生后, 除了进行应急处置, 尽可能将事故带来的损失降到最小, 人们还关心的是, 事件为什么会发生, 是哪些机构或个人导致了事件的发生？并进一步对责任主体施以相应的惩罚和处理(如, Arceneaux & Stein, 2006; Chang et al., 2016; Cheng et al., 2017)。即使是自然灾害事件, 也会涉及到事前预防与事后应对过程中的人为因素和责任问题。这一方面是为了追本溯源, 避免同类事件再次发生; 另一方面也是源于民众的一些基本心理需求。

与个体行为的责任归因不同, 突发事件往往涉及到政府、企业等组织主体, 责任归因的结果又会对其与民众的关系产生影响(Ma & Zhan, 2016)。突发事件发生后的应对, 是政府社会治理能力的重要体现(许燕　等, 2020), 如果政府的应对不能满足民众心理需求, 或者由于信息不充分、多方责任推诿等造成民众的责任归因困难或混乱, 还会造成更严重的舆论困境甚至冲突。但目前尚未有学者从心理学角度对突发事件中的民众责任归因进行系统探讨。厘清责任归因背后的心理需要, 不仅有助于解释民众在突发事件中的行为表现, 更有助于政府等责任主体在事件后采取恰当有效的应对策略。

基于此, 本文从心理学视角出发, 首先对突发事件中的责任归因这一核心概念进行界定; 然后围绕民众在突发事件中进行责任归因的心理需要展开, 提出缓解不确定感和维持控制感两种核心的心理需求, 并对阴谋论信念的传播和“替罪羊效应”这两种典型的行为表现进行解释。在此基础上, 以是否满足民众的心理需要将责任主体应对策略划分为消极和积极应对策略; 基于不同阶段民众的心理需求, 进一步为政府等组织在突发事件中正确应对民众的责任归因提供了建议; 最后从心理学研究和社会现实角度对未来研究提出展望。

收稿日期: 2021-04-29

* 国家社会科学基金重点项目(20AZD084)、江苏省研究生科研创新计划(KYCX21_1249)、南京师范大学人文社会科学重大项目培育(211061AP2101)和福建省社会科学规划项目(FJ2020B067)资助。

通信作者: 郭永玉, E-mail: yyguo@njnu.edu.cn

2 民众的责任归因及心理需求

2.1 突发事件中责任归因的概念

归因(attribution)是指个体对某一事件或行为结果的原因的知觉，它是社会心理学的一个经典主题，已经发展出大量理论和实证研究(Shaver, 2016)。但当面临突发事件时，一般性的围绕因果关系的归因理论似乎并不能完全解决问题(Fincham & Jaspars, 1980)。以交通事故为例，某个司机驾车撞上了行人，从因果关系来看，似乎是司机的驾驶行为直接导致了事故的结果，但是涉及到事故责任的时候，往往还要考虑到行人本身是否有过失、当地交通管理是否存在疏漏等。因此，研究者针对消极事件发生后，对其责任的知觉、判断、态度、以及责备和惩罚过程，提出了责任归因(attribution of responsibility) (Chaikin & Darley, 1973; Rickard et al., 2017)的概念。

心理学中对行为的责任归因讨论可以视为将归因研究与责任推断相结合的研究领域，关注的是对失败行为结果的归因和有关行为责任的推断(Fincham & Jaspars, 1980; 张爱卿, 刘华山, 2003), 其中包含对责任主体应当为事件后果承担多少责任的认知(Chang et al., 2016); 也有研究者提出，对事件进行责任归因的过程为：事件结果—原因确定—责任推断—责备—惩罚(Weiner, 1995); 因此，心理学视角下的责任归因可以认为是包含了原因知觉和责任推断两个步骤。

《中华人民共和国突发事件应对法》中将突发事件界定为“突然发生，造成或者可能造成严重社会危害，需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件”。该定义中强调了事件的应急处置措施，其他关于突发事件的研究中，也有许多关注应急管理(如，薛澜，钟开斌, 2005; 李雪峰, 2020)。因此，除事件本身外，对应急处置的责任推断也应属于责任归因的范畴。

综上，基于心理学的研究视角，本文将突发事件中的责任归因界定为：民众对事件的原因推断及发生和处置过程中涉事主体责任评估的认知倾向和态度。

2.2 民众责任归因的心理需求

对于一般性归因的动机，Heider (1958)认为，每个人都是朴素的心理学家，试图通过对行为或事件的前因后果进行解释来理解日常生活。而当面对消极事件时，人们会比面对积极或中性事件时更敏锐，产生更强的反应(van Berkum et al., 2009)和责任归因动机(Malle et al., 2014)。即使真实原因比较模糊的情况下，人们依然会对事件做出责任归因(Weiner, 1995)。最早研究突发事件中责任归因的 Walster (1966)指出：如果把事件看做是人力无法控制的模糊情境的结果，消极后果就随时可能发生在自己身上，而这会带来巨大的精神压力。也就是说，个体为不幸事件寻找责任归属是一种保护机制，这让我们相信，如果个人或群体能够确定事件之间的关系，并对情境产生控制，灾难就可以避免。因此，突发事件后个体需要责任归因；而责任归因的目的和心理意义在于满足缓解不确定感(uncertainty)和维持控制感(personal control)的需要。其中，确定感更加侧重于未来的可预测性和对因果关系的解释，而控制感更加侧重自身对结果能够产生影响(van den Bos & Lind, 2002)。

2.2.1 缓解不确定感

不确定感是个体行为动机系统非常重要的部分(Hogg, 2007)。突发事件的突然性和危害性往往会给民众带来强烈的不确定感(Afifi et al., 2012; Dovers & Handmer, 2012), 比如新冠疫情期间，民众社会心理的多个方面都受到了不确定的冲击，包括了存在不确定、经济不确定、社会政治不确定和对文化价值观的不确定(Rosenfeld et al., 2021)。人们有对所处世界感到确定的基本需要，太多的不确定会威胁到个体存在的意义，给个体带来一定的心理压力，甚至影响身心健康(Bailey et al., 2009), 因此人们会产生一种消除不确定感或者设法使之维持在可控水平的动机(Hirsh et al., 2012, van den Bos & Lind, 2002)。

缓解不确定感的动机会驱使个体去寻找信息来实现认知闭合(cognitive closure), 也就是说人们会更加想要找出问题的确切答案(Berenbaum et al., 2008)或者导致不幸结果的原因(Kofta et al., 2020)。而通过责任归因，人们可以得到对突发事件为什么会发生的解释，让此类情境重新变得可以预测，从而缓解不确定感。基于不确定管理理论的研究也发现，当人们处于不确定的情境中或不确定感升高时，往往会更加关注和重视公平性(van den Bos, 2001), 从而去寻求与事件责任相关

的信息。

突发事件中阴谋论(conspiracy theory)的传播即是通过责任归因来缓解不确定感的表现。阴谋论是将重大的社会和政治事件归因为由强大且恶意的群体或组织密谋实施的说法(茹家焱 等, 2019)。在突发事件发生后, 尤其是事件的原因尚不明确的时候, 常常会出现阴谋论的流行, 甚至在地震等自然灾害后也曾出现过核试验等阴谋论观点。当人们面对不确定的情境时, 阴谋论可以提供一种简单清晰的解释框架, 来帮助人们理解外部世界, 实现认知闭合、减少认知上的不确定性(Douglas et al., 2017; Leman & Cinnirella, 2013)。因此当消极事件没有得到官方或者权威性的解释时, 人们会更加相信阴谋论, 以新冠疫情早期为例, 各种版本的阴谋论在民间舆论场大肆传播, 在对病毒的了解还比较有限时, 将责任归因于阴谋, 能给人们带来更多的确定感, 进而缓解人们的焦虑等消极情绪。

2.2.2　维持控制感

维持控制感, 即对自身可以有效控制环境的知觉, 也是人们的一种基础性需要(Landau et al., 2015)。但当面对突发事件的消极后果时, 人们的这种控制感不可避免受到威胁。比如, 面对新冠病毒, 即使自身做了防护还是有可能感染, 这一结果并不完全由自己来控制。根据补偿性控制理论, 在丧失控制感的情境下, 人们的认知、态度和行为都会发生变化, 并通过增强自身控制或借助外部控制等各种手段来进行补偿(白洁 等, 2017)。同时, 人们的秩序需求(need for structure)会增加, 即更加强调外部世界的结构性和秩序性, 以此来显示环境还是稳定安全的, 来补偿控制感的缺失(Landau et al., 2015)。尤其是在社会情境中, 个人控制无法满足对秩序的需求, 会采用其他认知或行为的策略来给自己提供一种主观的秩序感。

责任归因正是一种可以为个体提供控制和秩序感的有效认知策略。人们只有了解了事件和行为变化的原因, 才能理解这个世界, 预测世界的变化, 从而达到控制世界的目的。实证研究也发现, 在死亡提醒的情境中, 被试的秩序需求越高, 就会越倾向于为悲剧事故寻找因果证据(Landau et al., 2004)。此外, Kay 等人(2008)通过对世界价值观调查数据进行分析发现, 公众的控制感越低, 就会越强调政府的管控责任。因此, 突发事件发生后, 责任归因可以作为满足民众秩序需求的一种途径, 来补偿控制感的缺失; 同时, 责任归因可能会导致对过错方的追责和惩罚, 从而让民众感知到可控性。

由于维持控制感的需要, 在进行责任归因时会出现"替罪羊效应" (scapegoating), 即在消极事件发生后, 对特定个体或群体进行过度的责任归因(Rothschild et al, 2012)。对于突发事件中的受害者或旁观者而言, 与归因于不可抗力或偶然性因素相比, 将事件责任归因于特定个体或群体会让人相信世界还是有序的、稳定的和可预测的, 同时还提供了一种恢复控制感的方法: 对替罪羊进行责备或者惩罚(Glick, 2005)。在 Rothschild 等人(2012)的研究中, 面对环境破坏事件, 处于控制感威胁情境下的被试比无威胁的被试对责任主体做出了更多的责任归因, 个体的控制感在其中起中介作用; 而如果通过其他信息来给控制感威胁情境下的被试提供控制感的修复, 他们的责任归因则与无威胁情境下的相当。

总之, 突发事件凸显了缓解不确定感和维持控制感的心理需要, 进行责任归因可以在一定程度上满足认知闭合需求和秩序需求, 帮助个体将不确定感和控制感维持在合理的水平。而突发事件的责任归因中对确定感和控制感的需求, 其本质则是个体对意义和安全感的需要。根据意义维持模型的观点, 人们需要通过意义系统来理解和应对所处的环境, 而不确定感和控制感缺失是两种对意义系统的威胁, 都会引起个体的生理厌恶, 从而使个体采取补偿行为来维持意义(Heine et al., 2006)。安全感是对可能出现的身体或心理危险(或风险)的预感, 以及个体在应对时的有力或无力感, 主要表现为确定感和控制感(丛中, 安莉娟, 2004; 刘玲爽 等, 2009)。突发公共安全事件往往会威胁到人们的生命、健康、财产和社会的稳定、秩序, 安全感的丧失是应急心理中最凸显、最重要的特征(杨菁, 杨梦婷, 2016), 对安全感的需要也是民众行为反应的心理根源。

3　基于民众心理需求的事件责任归因应对

政府等责任主体在突发事件处置中应当关注民众的心理需要, 并采取相应的有效应对策略, 才能恢复民众安全感和组织声誉。根据是否能够

满足民众心理需要，责任主体在应对民众责任归因时所采用的策略可以分为违背民众心理需要的消极应对策略和符合民众心理需要的积极应对策略。

3.1 消极应对策略——责任规避

突发事件发生后，被责任归因的组织或个人往往会受到责备以及惩罚，研究也发现，对政府的责任归因会造成民众的政府信任受损，比如当民众将环境问题归因于政府责任时，他们的政府信任会降低(Kentmen Cin, 2013)。因此，不论是个体、群体还是政府等组织，可能都会倾向于避免在事件中承担责任，通过掩盖事件、弱化事件严重性或否认组织与事件的关联等手段来摆脱自身的责任，甚至出现多方"甩锅"的现象。

心理学研究发现，这种责任规避行为也有其心理动机：维持积极自我和维持道德价值。维持积极自我是普遍存在于归因过程中的一种动机。个体层面表现为自我服务偏向(self-serving bias)，即对好的结果会更多的内归因，而对不好的结果则会做更多的外归因(郭婧 等, 2011)；群体层面则表现为群际归因偏向(intergroup attribution bias)，指的是对于内群体的消极结果会做外归因，而对外群体的消极结果却往往进行内归因(马伟军, 2009)。在突发事件中，不论责任主体是个人还是组织，在受到指责时，都会自动地倾向于维护自身或所属群体的形象和声誉(Coombs & Holladay, 2002)，并做出否认自身对事件负有责任的行为。责任规避的另一种动机是维持道德价值(moral value)。责任主体由于对事件的消极后果负有责任，而产生了内疚感，进而威胁到了自身的道德价值，而为了维持道德价值，人们会通过将责任转移给他人或其他群体来减轻内疚感，从而表现为会更加强调他人的责任(Mezulis et al., 2004; Rothschild et al., 2012)。

责任规避的目的可能是出于维护组织声誉，但却往往引起相反的效应。多方的责任推诿没有解决民众的确定感和控制感的心理需求，甚至与之背道而驰，导致民众更难以得到对事件的清晰解释；试图掩盖或弱化事件的严重性，与民众通过其他渠道获取到的信息不一致，也会进一步加剧民众的不确定感。而与责任规避相伴的往往是责任主体的不作为或迟作为，这不但无法消解民众在突发事件中的恐慌、焦虑、难过等情绪，反而会激起更强的愤怒情绪，引发更强的责任归因动机(Small et al., 2006)。同时，愤怒等消极情绪不仅会使得民众更加猛烈地抨击相关组织(Coombs, 2007)，还可能会导致对抗性的冲突或群体性事件(Tausch & Becker, 2013; 张书维 等, 2012)，产生更严重的社会影响。

3.2 积极应对策略——情境危机沟通理论

Coombs 等人提出的情境危机沟通理论(Situational Crisis Communication Theory, SCCT) (Coombs, 2006; Coombs & Holladay, 2002; Coombs, 1998)，以责任归因为基础，将突发事件情境分为不同类型，并指导企业等组织为不同的情境选择恰当的反应策略，以减少事件给组织带来的负面影响(杨晨, 2017)。

根据责任归因的程度不同，情境危机沟通理论将突发事件分为三类：组织责任较少的受害者型(victim cluster)，比如自然灾害，组织只需要提供指导性信息；组织需承担一定责任的意外型(accidental cluster)，比如技术问题导致的意外，可以使用淡化(diminish)策略，弱化危机可能带来的危害；责任几乎全部被归于组织的可预防型(preventable cluster)，比如人为失误造成的伤亡事故，就需要使用应对(deal)策略对组织形象进行重建，比如对受害者进行关心、提供援助或对事件表示遗憾以及公开道歉等(Coombs, 2006)。

情境危机沟通理论进一步指出，事件的严重程度和组织的过往表现也会影响民众的责任归因：当前的危机越严重、组织过往表现越差，公众认为组织承担的责任就越多(Coombs & Holladay, 2002)。研究也发现，如果民众对政府持有消极态度或有较低的信任，可能会更倾向于要求政府承担消极后果的责任，而与政府关系较为积极的民众可能会相对较少责备政府(Brown & White, 2010)。同时，在现实的社会情境中，许多突发事件背后有多种复杂因素，并不能简单归入上述某一类型中，比如新冠病毒的出现是人力不可控的，但是初期科学防控预案缺乏(丁蕾 等, 2020)，"也暴露出我国公共卫生疾控体系和应急管理体系方面存在短板和不足" (陈冯富珍在全国政协十三届三次会议上的发言)。这就需要对事件进一步细化，从而选择恰当的应对策略。

情境危机沟通理论对突发事件中组织的应对给出了理论基础和指导原则，其中的反应策略覆

盖了绝大多数的危机类型，不同的组织都可以据此对危机做出正确的反应。但该理论主要从组织的角度出发，主要目的在于维护组织声誉、获取民众对组织的信任。因此，本研究将从民众的角度出发，提出更加能够满足其心理需要的应对建议。

3.3 积极应对策略——突发事件不同阶段的应对建议

如前文所述，在突发事件中民众进行责任归因的心理需要主要是缓解不确定感和维持控制感，基于此，在应对时首先需要遵循以下两个原则：确保信息的充分透明以缓解民众的不确定感；确保行动的合理有序以提高民众的控制感。在此基础上，在事件发生的不同阶段，民众的责任归因心理需求又有所不同，责任主体的应对策略也应当有所侧重。

事件发生初期：对于受到直接影响的群体，事件对其安全感的冲击是全方面的，对安全性的关注和需求格外突出(Annang et al., 2016)。因此，相关组织必须首先提供必要的指导信息，帮助他们确立对所处环境的安全感，比如告知民众怎样可以保护自己免受二次伤害，如何对损失进行补救等(Sturges, 1994)。对于事件的旁观者而言，由于获取到的信息有限，不确定感上升，他们迫切需要获取到准确的事件信息(Ryan, 2018)。因此，组织需要及时公开已掌握的事件信息，帮助民众了解事件中发生了什么，满足认知闭合的需求，从而缓解民众的不确定感。

事件处理中：缓解民众不确定感的核心在于，提供事件因果关系的合理解释(van Prooijen & Jostmann, 2013)。对于发生过程简单，原因清晰的事件，应当在第一时间向民众公布；对于复杂的或重大的突发事件，则应当基于事实和逻辑告知民众可能的原因，并说明调查的方案或计划。维持民众控制感的核心在于，确保结构性和有序性(Landau et al., 2015)，通过体现组织的控制力，来补偿个体控制感的缺失(Kay et al., 2009)。因此，组织需要在行动和语言上做到合理、有序，注意公开信息的结构和条理清晰；另一方面，更需要及时说明已采取的行动获得的效果，传递组织控制力的信息。

事件处理后：一方面，对于已发生的事件，民众需要获取到充分合理的信息来建立确定感，如果官方发布的信息无法满足这一需求，可能就会造成阴谋论的扩散(Marchlewska et al., 2018)。因此，组织应当给出详细的事件说明，并基于责任大小，进行惩罚、道歉等处理，从而降低民众的不确定感。另一方面，对于未来的事件预防，民众需要了解是否能够实现对事件的有效控制，包括相关组织和个体自身。因此，组织既要给出所做的对于此类事件的预防措施，也要给出个人在类似事件中避免受到伤害的建议，从而提高民众的控制感。

在突发事件情境中，民众的责任归因不可避免会对政府等相关组织的声誉及形象造成负面影响。如果采用责任规避等消极应对方式，会加剧民众的不确定感和无控制感，引发更严重的后果。但是在满足民众心理需要的基础上进行积极应对，可能会有利于组织重新获取民众的信任。从组织的利益出发，Coombs 等人的情境危机沟通理论考虑到了多种不同的事件类型，并对其中的应对策略提出了针对性建议，在近二十年间为不同组织开展危机公关提供了帮助；但同时，该理论对责任归因中民众的心理需求关注较少，其中的部分策略(比如试图弱化危机所带来的危害)甚至还会与民众的心理需求相冲突，可能产生消极后果。本研究则从民众的心理需求出发，对事件不同阶段的应对策略提出了可行性更高的应对建议；然而，上述建议也存在一定的应用局限性，不利于帮助商业组织更好维护自身利益，而更适用于政府等非营利性组织。

4 总结与展望

本文从心理学视角对突发事件中民众责任归因的心理需求和责任主体的应对进行了理论探讨。民众进行责任归因是出于缓解不确定感和维持控制感的心理需要，并表现出对信息和秩序感的需求，因此民众希望获取到具有解释力、明确性和可信度的信息，责任归因可以帮助建立对事件确定的有序的认知，从而获得意义补偿和安全感。在事件处理中，政府等责任主体应当基于民众的心理需要，采用恰当的应对策略：初期需要及时提供指导性信息确立安全感，中期应当提供事件因果关系的合理解释缓解不确定感、确保各项举措的结构性和有序性补偿控制感，后期则需要发布详尽信息实现认知闭合并做出预防措施的

说明和建议。未来可以从以下几个方面对突发事件中的责任归因进行研究。

第一，突发事件中心理需求与责任归因的关系尚需补充整合性的实证证据。心理学视角下围绕确定感和控制感与责任归因关系的研究许多停留在理论论述层面，其假设在突发事件的现实情境中是否成立尚未得到验证。相关的实证研究大多只是围绕少数变量之间的简单关系，比如不确定感与公正性(van den Bos, 2001)、控制感与“替罪羊效应” (Rothschild et al., 2012)等，但缺少系统、整合性的理论模型和实证研究。此外，政治心理学的最新研究中发现，不确定感和控制感对阴谋论的作用也存在差异(Kofta et al., 2020)。未来可以在实际的突发事件情境中，围绕民众的不确定感和控制感与责任归因之间的关系进行实证研究。

第二，进一步区分不同类型的突发事件中民众的责任归因特征与积极应对策略。尽管民众的心理需要具有跨情境的普遍性，但在不同的事件中民众的责任归因动机强度和方向仍有所不同，政府也应当采取差异化的应对策略(文宏, 2015)。比如在自然灾害中，民众的不安全感可以通过及时有效的救灾措施来缓解，而在生产事故中，民众则会更加关注对事件责任方的惩罚。因此，在各种类型的突发事件应对预案和指导方针的制定中，施政者需要充分考虑民众的心理特征，针对责任归因背后的心理需要，基于确保信息的充分透明以缓解民众的不确定感、确保行动的合理有序以提高民众的控制感的原则，有针对性地采取积极应对策略。

第三，扩展责任归因的研究范围，与其他社会心理学和政治心理学中的变量相联系。最直接相关的可能是归因偏差领域的研究，比如活动者−观察者效应(Malle, 2006)，指的是参与者所做的归因与观察者不同。在突发事件中民众的角色也有亲历者和旁观者之分，他们的责任归因可能也是有差异的(王林松 等, 2012)，需要采取不同的应对策略。突发事件带来的不确定感还会诱发认知和行为上的从众与服从现象(李华强 等, 2009)，比如民众的责任归因可能会倾向于与舆论中大多数人的观点保持一致，或被具有权威性的机构或个人所影响，而无法做出理性的思考和判断。刻板印象也可能在责任归因中起一定的作用，比如部分民众可能对基层政府持有消极的刻板印象，在突发事件发生后，他们会更倾向于将责任归于政府。进一步，责任归因还可以帮助解释中国民众对中央政府的信任水平高于地方政府的现象(Li, 2004; 高学德, 翟学伟, 2013; Zhang et al., 2019)。当突发事件发生后，一方面，民众往往会将责任归因于承担执行功能的地方政府(尉建文, 谢镇荣, 2015)，这会损害对地方政府的信任，进一步加剧对基层政府的消极刻板印象；另一方面，民众以往对中央政府的高度信任也会使得民众较少对中央政府进行责任归因。未来可以尝试将责任归因作为解释突发事件影响政府信任、系统合理信念等变量的中间机制。

第四，未来研究应探索在中国社会背景下，政府应对民众责任归因的有效策略。由于社会结构和政治体制存在较大差异，民众的社会心理也存在不同的特征，国外研究者基于西方社会文化背景提出的如情境危机沟通理论，仍需要结合中国现实进行本土化改进。首先，与其他国家相比，我国民众的政府信任始终处于较高水平(马得勇, 2007)，对执政效果的期望值也较高，这就需要政府在应对民众的责任归因时，更谨慎地使用否认或淡化策略。其次，我国当前处在社会转型期，社会矛盾和危机增多，而传统的硬性执政手段已无法满足社会治理现代化的要求(杨晨, 2017)，未来在突发事件应急管理的研究中需要关注民众的心理需求和提高民众的安全感。最后，在我国突发事件管理的行政问责制中，地方政府负有直接责任、上级政府掌握问责权力，二者在应急管理思路和行为上存在不一致，地方政府往往会规避突发事件的责任追究(文宏, 2015)。因此，如何强化政府管理的薄弱环节，避免责任规避对政府公信力的侵蚀，也需要在未来研究中予以充分关注。

参考文献

白洁, 郭永玉, 杨沈龙. (2017). 人在丧失控制感后会如何?—来自补偿性控制理论的揭示. *中国临床心理学杂志, 25*(5), 982–985+981.

丛中, 安莉娟. (2004). 安全感量表的初步编制及信度、效度检验. *中国心理卫生杂志*, *18*(2), 97–99.

丁蕾, 蔡伟, 丁健青, 张欣欣, 蔡泳, 石建伟, … 陈国强. (2020). 新型冠状病毒感染疫情下的思考. *中国科学: 生命科学, 50*(3), 247–257.

高学德, 翟学伟. (2013). 政府信任的城乡比较. *社会学研究, 28*(2), 1–27+242.

郭婧, 吕厚超, 黄希庭, 陈小静. (2011). 自我服务偏向研究现状与展望. *心理科学进展, 19*(7), 1054–1060.

李华强, 范春梅, 贾建民, 王顺洪, 郝辽钢. (2009). 突发性灾害中的公众风险感知与应急管理——以 5·12 汶川地震为例. *管理世界*, (6), 52–60+187–188.

李雪峰. (2020). 健全国家突发公共卫生事件应急管理体系的对策研究. *行政管理改革*, (4), 13–21.

刘玲爽, 汤永隆, 张静秋, 邓丽俐, 雷丹, 刘红梅. (2009). 5·12 地震灾民安全感与 PTSD 的关系. *心理科学进展, 17*(3), 547–550.

马得勇. (2007). 政治信任及其起源——对亚洲 8 个国家和地区的比较研究. *经济社会体制比较*, (5), 79–86.

马伟军. (2009). 群际归因偏好研究综述. *心理科学, 32*(4), 908–909+912.

茆家焱, 杨沈龙, 郭永玉. (2019). 信奉阴谋论的动机及干预手段. *中国临床心理学杂志, 27*(3), 623–627+529.

王林松, 王庆功, 张宗亮. (2012). 社会认知偏差:群体性事件生成的社会心理启动根源. *山东大学学报(哲学社会科学版)*, (4), 11–18.

尉建文, 谢镇荣. (2015). 灾后重建中的政府满意度——基于汶川地震的经验发现. *社会学研究, 30*(1), 97–113+243–244.

文宏. (2015). 当前地方政府突发事件管理中的责任规避行为分析. *武汉大学学报(哲学社会科学版)*, *68*(1), 84–89.

许燕, 伍麟, 孙时进, 吕小康, 辛自强, 钟年, … 王俊秀. (2020). 公共突发事件与社会心理服务体系建设(笔会). *苏州大学学报(教育科学版)*, *8*(2), 1–31.

薛澜, 钟开斌. (2005). 突发公共事件分类、分级与分期: 应急体制的管理基础. *中国行政管理*, (2), 102–107.

杨晨. (2017). *情境危机沟通理论下政府危机公关策略研究* (硕士学位论文). 华东师范大学, 上海.

杨菁, 杨梦婷. (2016). 重大突发事件中公众安全感的影响因素及治理对策研究——基于 4·20 雅安地震公众安全感的实证分析. *探索*, (1), 172–179.

张爱卿, 刘华山. (2003). 人际责任推断与行为应对策略的归因分析. *心理学报, 35*(2), 231–236.

张书维, 王二平, 周洁. (2012). 跨情境下集群行为的动因机制. *心理学报, 44*(4), 524–545.

Annang, L., Wilson, S., Tinago, C., Sanders, L. W., Bevington, T., Carlos, B., … Svendsen, E. (2016). Photovoice: Assessing the long-term impact of a disaster on a community's quality of life. *Qualitative Health Research*, *26*(2), 241–251.

Afifi, W. A., Felix, E. D., & Afifi, T. D. (2012). The impact of uncertainty and communal coping on mental health following natural disasters. *Anxiety, Stress & Coping*, *25*(3), 329–347.

Arceneaux, K., & Stein, R. M. (2006). Who is held responsible when disaster strikes? The attribution of responsibility for a natural disaster in an urban election. *Journal of Urban Affairs*, *28*(1), 43–53.

Bailey, D. E., Landerman, L., Barroso, J., Bixby, P., Mishel, M. H., Muir, A. J., … Clipp, E. (2009). Uncertainty, symptoms, and quality of life in persons with chronic hepatitis C. *Psychosomatics*, *50*(2), 138–146.

Berenbaum, H., Bredemeier, K., & Thompson, R. J. (2008). Intolerance of uncertainty: Exploring its dimensionality and associations with need for cognitive closure, psychopathology, and personality. *Journal of Anxiety Disorders*, *22*(1), 117–125.

Brown, K. A., & White, C. L. (2010). Organization–public relationships and crisis response strategies: Impact on attribution of responsibility. *Journal of Public Relations Research, 23*(1), 75–92.

Chaikin, A. L., & Darley, J. M. (1973). Victim or perpetrator?: Defensive attribution of responsibility and the need for order and justice. *Journal of Personality and Social Psychology*, *25*(2), 268–275.

Chang, J. J., Kim, S.-H., Shim, J. C., & Ma, D. H. (2016). Who is responsible for climate change? Attribution of responsibility, news media, and South Koreans' perceived risk of climate change. *Mass Communication and Society*, *19*(5), 566–584.

Cheng, P., Wei, J., & Ge, Y. (2017). Who should be blamed? The attribution of responsibility for a city smog event in China. *Natural Hazards*, *85*(2), 669–689.

Coombs, W. T. (1998). An analytic framework for crisis situations: Better responses from a better understanding of the situation. *Journal of Public Relations Research, 10*(3), 177–191.

Coombs, W. T. (2006). The protective powers of crisis response strategies. *Journal of Promotion Management*, *12*(3–4), 241–260.

Coombs, W. T. (2007). Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory. *Corporate Reputation Review, 10*(3), 163–176.

Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (2002). Helping crisis managers protect reputational assets: Initial tests of the situational crisis communication theory. *Management Communication Quarterly*, *16*(2), 165–186.

Douglas, K. M., Sutton, R. M., & Cichocka, A. (2017). The psychology of conspiracy theories. *Current Directions in Psychological Science*, *26*(6), 538–542.

Dovers, S., & Handmer, J. (2012). *The handbook of disaster and emergency policies and institutions*. Sterling, VA: Earthscan.

Fincham, F. D., & Jaspars, J. M. (1980). Attribution of responsibility: From man the scientist to man as lawyer.

Advances in Experimental Social Psychology, *13*, 81–138.

Glick, P. (2005). Choice of scapegoats. In John F. Dovidio, P. Glick, & L. A. Rudman, *On the nature of prejudice: Fifty years after Allport* (pp. 244–261). Malden, MA: Blackwell Publishing.

Heider, F. (1958). *The psychology of interpersonal relations.* Hoboken, NJ: John Wiley & Sons Inc.

Heine, S. J., Proulx, T., & Vohs, K. D. (2006). The meaning maintenance model: On the coherence of social motivations. *Personality and Social Psychology Review, 10*(2), 88–110.

Hirsh, J. B., Mar, R. A., & Peterson, J. B. (2012). Psychological entropy: A framework for understanding uncertainty-related anxiety. *Psychological Review, 119*(2), 304–320.

Hogg, M. A. (2007). Uncertainty–identity theory. *Advances in Experimental Social Psychology*, *39*, 69–126.

Kay, A. C., Gaucher, D., Napier, J. L., Callan, M. J., & Laurin, K. (2008). God and the government: Testing a compensatory control mechanism for the support of external systems. *Journal of Personality and Social Psychology*, *95*(1), 18–35.

Kay, A. C., Whitson, J. A., Gaucher, D., & Galinsky, A. D. (2009). Compensatory control: Achieving order through the mind, our institutions, and the heavens. *Current Directions in Psychological Science, 18*(5), 264–268.

Kentmen Cin, C. (2013). Blaming the government for environmental problems: A multilevel and cross-national analysis of the relationship between trust in government and local and global environmental concerns. *Environment and Behavior*, *45*(8), 971–992.

Kofta, M., Soral, W., & Bilewicz, M. (2020). What breeds conspiracy antisemitism? The role of political uncontrollability and uncertainty in the belief in Jewish conspiracy. *Journal of Personality and Social Psychology*, *118*(5), 900–918.

Landau, M. J., Johns, M., Greenberg, J., Pyszczynski, T., Martens, A., Goldenberg, J. L., & Solomon, S. (2004). A function of form: Terror management and structuring the social world. *Journal of Personality and Social Psychology*, *87*(2), 190–210.

Landau, M. J., Kay, A. C., & Whitson, J. A. (2015). Compensatory control and the appeal of a structured world. *Psychological Bulletin*, *141*(3), 694–722.

Leman, P. J., & Cinnirella, M. (2013). Beliefs in conspiracy theories and the need for cognitive closure. *Frontiers in Psychology*, *4*, 378.

Li, L. (2004). Political trust in rural China. *Modern China*, *30*(2), 228–258.

Ma, L., & Zhan, M. (2016). Effects of attributed responsibility and response strategies on organizational reputation: A meta-analysis of situational crisis communication theory research. *Journal of Public Relations Research*, *28*(2), 102–119.

Malle, B. F. (2006). The actor-observer asymmetry in attribution: A (surprising) meta-analysis. *Psychological Bulletin, 132*(6), 895–919.

Malle, B. F., Guglielmo, S., & Monroe, A. E. (2014). A Theory of blame. *Psychological Inquiry*, *25*(2), 147–186.

Marchlewska, M., Cichocka, A., & Kossowska, M. (2018). Addicted to answers: Need for cognitive closure and the endorsement of conspiracy beliefs. *European Journal of Social Psychology, 48*(2), 109–117.

Mezulis, A. H., Abramson, L. Y., Hyde, J. S., & Hankin, B. L. (2004). Is there a universal positivity bias in attributions? A meta-analytic review of individual, developmental, and cultural differences in the self-serving attributional bias. *Psychological Bulletin*, *130*, 711–747.

Rickard, L. N., Yang, Z. J., Schuldt, J. P., Eosco, G. M., Scherer, C. W., & Daziano, R. A. (2017). Sizing up a superstorm: Exploring the role of recalled experience and attribution of responsibility in judgments of future hurricane risk. *Risk Analysis*, *37*(12), 2334–2349.

Rosenfeld, D. L., Balcetis, E., Bastian, B., Berkman, E., Bosson, J., Brannon, T., … Tomiyama, A. J. (2021). Psychological science in the wake of COVID-19: Social, methodological, and meta-scientific considerations. *Perspectives on Psychological Science*. doi: 10.1177/1745691621999374

Rothschild, Z. K., Landau, M. J., Sullivan, D., & Keefer, L. A. (2012). A dual-motive model of scapegoating: Displacing blame to reduce guilt or increase control. *Journal of Personality and Social Psychology*, *102*(6), 1148–1163.

Ryan, B. (2018). A model to explain information seeking behaviour by individuals in the response phase of a disaster. *Library & Information Science Research, 40*(2), 73–85.

Shaver, K. G. (2016). *An introduction to attribution processes*. New York: Routledge.

Small, D. A., Lerner, J. S., & Fischhoff, B. (2006). Emotion priming and attributions for terrorism: Americans' reactions in a national field experiment. *Political Psychology, 27*(2), 289–298.

Sturges, D. L. (1994). Communicating through crisis: A strategy for organizational survival. *Management Communication Quarterly*, *7*(3), 297–316.

Tausch, N., & Becker, J. C. (2013). Emotional reactions to success and failure of collective action as predictors of future action intentions: A longitudinal investigation in the

context of student protests in Germany. *British Journal of Social Psychology, 52*(3), 525–542

van Berkum, J. J., Holleman, B., Nieuwland, M., Otten, M., & Murre, J. (2009). Right or wrong? The brain's fast response to morally objectionable statements. *Psychological Science, 20*(9), 1092–1099.

van den Bos, K. (2001). Uncertainty management: The influence of uncertainty salience on reactions to perceived procedural fairness. *Journal of Personality and Social Psychology*, *80*(6), 931–941.

van den Bos, K., & Lind, E. A. (2002). Uncertainty management by means of fairness judgments. In M. P. Zanna (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 34, pp. 1–60). San Diego, CA: Academic Press.

van Prooijen, J.-W., & Jostmann, N. B. (2013). Belief in conspiracy theories: The influence of uncertainty and perceived morality. *European Journal of Social Psychology*, *43*(1), 109–115.

Walster, E. (1966). Assignment of responsibility for an accident. *Journal of Personality and Social Psychology*, *3*(1), 73–79.

Weiner, B. (1995). *Judgments of responsibility: A foundation for a theory of social conduct*. New York: Guilford Press.

Zhang, R. J., Liu, J. H., Milojev, P., Jung, J., Wang, S., Xie, T., … Morio, H. (2019). The structure of trust as a reflection of culture and institutional power structure: Evidence from four East Asian societies. *Asian Journal of Social Psychology*, *22*(1), 59–73.

Psychological needs of responsibility attribution and response strategies in public emergencies

XIE Xiaona, ZHANG Yue, GUO Yongyu

(*School of Psychology, Nanjing Normal University, Nanjing* 210097, *China*)

Abstract: The main objective of the psychological activities in a public emergency is to determine its source and who is to take responsibility. Emergencies often increase individuals' sense of uncertainty and give them a sense of unpredictability about the future, thus, driving individuals to seek explanations for emergencies to achieve cognitive closure. Additionally, crises threaten individuals' control, making them feel less influential in their outcomes, making them more concerned about the order of the external world. Related organizations who are responsible for the emergency should adopt appropriate response strategies to reshape their reputation and re-win the trust of the public. Significantly, researchers need to establish a more systematic and complete model to supplement empirical evidence based on psychology. Further, there is a need to study the attribution of responsibility in various emergencies, explore effective coping strategies suitable to the Chinese socio-cultural context, and examine the connection between responsibility attribution and other social-psychological variables.

Key words: attribution of responsibility, psychological need, personal control, uncertainty, response strategies